



ESTADO DE WASHINGTON

DEPARTMENT OF SOCIAL AND HEALTH SERVICES

Economic Services Administration
Division of Child Care and Early Learning
P.O. Box 45480, Olympia, Washington 98504-5480

20 de enero de 2006

Estimado proveedor certificado/con licencia:

El invierno pasado, se invitó a los proveedores y a otras partes interesadas en el cuidado infantil a diversos foros estatales. Formulamos algunas preguntas básicas sobre el programa Working Connections Child Care (WCCC):

- ¿Qué funciona y qué no con el programa WCCC?
- ¿Qué podemos hacer para mejorar el programa?

Recibimos una gran cantidad de comentarios y sugerencias. La Division of Child Care and Early Learning (DCCEL) y la Community Services Division (CSD) identificaron algunos comentarios a los que podríamos responder más rápido que a otros. Las siguientes afirmaciones subrayadas reflejan algunas de las inquietudes planteadas, seguidas de nuestra posición con respecto a cada punto.

Los proveedores esperan mucho tiempo en los centros de llamadas: CSD trabaja con el programa WCCC a través de centros de llamadas de servicio al cliente. Los centros de llamada tienen diversos modelos de prestación de servicios. Prestan servicios para la mayoría de los programas incluidos los de asistencia alimenticia, médica, en efectivo y de cuidado infantil. En todo el estado, los centros de llamadas reciben un promedio de 9.000 llamadas diarias por estos programas. Las llamadas se responden transcurrido un lapso promedio de algo más de 4 minutos. Durante las horas pico, quienes llaman suelen esperar aún más. Cada centro de llamadas publica un número telefónico médico y de cuidado infantil. Este número ofrece servicios directos a los proveedores. Consulte en el documento adjunto A la lista más reciente de estos números telefónicos.

Las confirmaciones verbales no son completas ni precisas: DCCEL y CSD están de acuerdo en que el personal de cuidado infantil no debería dar confirmaciones verbales de pagos de cuidado infantil. El manual de WCCC ha sido modificado para indicar a los empleados que no den confirmaciones verbales. Una vez que se autoriza el pago, se envía automáticamente al proveedor un Aviso de Servicio Social a través del Sistema de Pagos de Servicio Social (SSPS). El proveedor recibe el aviso dentro de un plazo de 5 a 10 días. Si el proveedor desea obtener información sobre pagos antes de este plazo, puede:

- Llamar al teléfono de información de Working Connections (documento adjunto B); o
- Pedir al empleado que le envíe por fax una copia de la autorización de SSPS (planilla de entrada de datos) o que la deje en la recepción para después pasar a retirarla.

Los centros de llamadas no siempre tienen en cuenta a los proveedores que no hablan inglés: Aunque no disponemos de financiación para ofrecer intérpretes a los proveedores ni la ley estatal exige este requisito, alentamos a los empleados a utilizar este servicio para los proveedores que no hablan inglés. La CSD ofrece menús telefónicos bilingües en los centros de llamadas donde el 5% o más de la base de clientes habla un idioma diferente del inglés. Por ejemplo, si el 5% de los clientes de un área habla ruso, el idioma ruso se incluye en el menú telefónico del centro de llamadas.

No disponer de un funcionario del caso tiene como resultado un servicio de menor calidad e incoherencias: CSD tiene seis regiones. Las regiones organizan la prestación de servicios según ciertas pautas. El sistema de número de casos no es necesario. No obstante, algunas regiones decidieron volver a implementar el modelo de número de casos.

DSHS no informa correctamente a los padres: Los padres beneficiarios de WCCC reciben una carta con sus responsabilidades. Estas responsabilidades comprenden pagar copagos e informar cambios. En este momento estamos revisando las cartas dirigidas a los padres para determinar qué podemos agregar para aclarar aún más cuáles son estas responsabilidades.

Los padres deben efectuar pagos antes del vencimiento, notificar a los proveedores y recoger a sus hijos puntualmente. En la mayoría de los casos, los padres beneficiarios de WCCC deben cumplir las mismas normas que cumplen los padres que pagan la guardería de forma particular. Por ejemplo, algunos proveedores tienen políticas sobre fechas de vencimiento de pagos, moras y avisos si se pretende dejar de utilizar los servicios de determinado proveedor. Si estas políticas están formuladas por escrito y son para todos los padres, el proveedor también puede aplicarlas a los padres beneficiarios de WCCC. La publicación [Subsidios para Cuidado de Niños: Un folleto para Proveedores Licenciados y Certificados de Cuidado de Niños](#) explica en qué circunstancias un proveedor no puede cobrarles a los padres beneficiarios de WCCC. Los proveedores, por ejemplo, no pueden pedir a los padres que paguen la diferencia entre sus tarifas y la tarifa de DSHS.

DSHS debería cobrar los copagos de los padres y los proveedores a quienes no se notifica a tiempo de cambios en los copagos: DSHS no tiene la intención de cobrar copagos en nombre de los proveedores por dos motivos principales:

- El cobro de los copagos es responsabilidad de los proveedores, al igual que el cobro de los pagos de cuidado infantil de las familias que pagan su cuota de forma particular, y
- El costo estatal administrativo del establecimiento y mantenimiento de esta función para todas las familias beneficiarias de WCCC es muy alto.

Los copagos correspondientes a un período de elegibilidad (una vez que éste se establece) no cambian salvo por algunos motivos muy específicos (como en los casos en que se suministra información incorrecta en la solicitud o cuando los padres pierden su empleo y el copago debe ser menor). La carta de adjudicación para los proveedores indica el monto del copago correspondiente a determinado plazo. Los avisos de servicio social también incluyen información sobre copagos.

Sobre este tema se manifestó la siguiente inquietud: "Cualquier padre descontento con tener que pagar cuotas puede realizar falsas acusaciones a CPS". Aunque DSHS sabe que esto es lamentable y estresante para los proveedores, **no** cree que sea exclusivo de las familias beneficiarias de WCCC. El hecho de que DSHS cobre los copagos no suprimirá la posibilidad de que se realicen falsas acusaciones.

Los cambios en la autorización no se comunican a tiempo a los proveedores: Al parecer existen tres cuestiones principales sobre las notificaciones. Cuando el cuidado infantil:

- *Finaliza en la fecha de término estipulada*
Cuando se aprueba el cuidado de niños, se envía al proveedor un Aviso de Servicio Social. El aviso contiene una fecha de término por cada línea de servicio o la última fecha en que el programa WCCC pagará el cuidado de un niño. **No** esperamos que el proveedor acepte a un niño pasada esta fecha sin verificar si el programa pagará el cuidado infantil o los padres realizarán un convenio de pago privado.
- *Finaliza antes de la fecha de término estipulada y se exige un pago por no dar aviso con 2 semanas de anticipación*
El manual de WCCC ha sido modificado para indicar a los empleados que pongan término a la autorización el **mismo día** que se envía una carta de término a los padres. Cuando esto ocurre se envía

automáticamente al proveedor un Aviso de Servicio Social. Esto contribuye a mejorar el proceso de notificación de los proveedores cuando el cuidado infantil finaliza antes de lo previsto.

WCCC no pagará el importe por el aviso de dos semanas de anticipación cuando un padre beneficiario de WCCC se retira de improviso. Si el proveedor tiene una política por la cual cobra a todas las familias por no dar el aviso correspondiente, puede aplicar esa norma a las familias beneficiarias de WCCC. Por ejemplo, si un padre firma un contrato declarando que, si se retira, notificará al proveedor con dos semanas de anticipación, pero no lo hace, el proveedor puede reclamar ese pago a la familia. El proveedor puede cobrarles a las familias beneficiarias de WCCC ciertos días de ausencia como se indica en las normas de facturación de [Subsidios para Cuidado de Niños: Un folleto para Proveedores Licenciados y Certificados de Cuidado de Niños \(DSHS 22-877\)](#), y cobrar a los padres los días restantes.

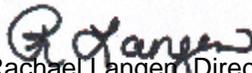
- *Se producen cambios en la autorización del cuidado infantil*
Los padres tienen la responsabilidad de notificar a su proveedor dentro de un plazo de 10 días cuando se efectúan cambios en su cuidado infantil. Si los padres utilizan más servicios de cuidado infantil que los aprobados, el proveedor puede cobrar a la familia beneficiaria de WCCC por estos servicios. Todos los padres tienen la responsabilidad de mantener informado a su proveedor de sus necesidades de cuidado infantil, sin importar si son una familia beneficiaria de WCCC o una familia que paga el cuidado infantil de forma particular.

DSHS no notifica ni informa correctamente a los proveedores sobre los cambios en los subsidios:
Cuando se efectuaron cambios al WAC sobre subsidios en mayo de 2004, DCCEL envió cartas a los proveedores certificados/con licencia. Las cartas describieron algunos de los principales cambios e indicaron a los proveedores dónde obtener información. Cuando modificamos los WAC, publicamos los cambios para obtener comentarios. Notificamos a los proveedores de diversas maneras, entre ellas enviando los documentos a la agencia de recursos y derivaciones, enviando un mensaje a la lista de noticias de DCCEL o enviando los documentos a las dos asociaciones de proveedores más importantes.

El año pasado se ofreció en todo el estado capacitación sobre la facturación de subsidios. Planeamos continuar con estas capacitaciones y esperamos ampliar la frecuencia y disponibilidad del servicio. También hemos analizado la posibilidad de que la capacitación en facturación de subsidios sea obligatoria para todos los proveedores a fin de que puedan autorizarse los pagos de subsidios. Se revisó además el folleto de subsidios. Estamos trabajando en una manera de distribuir la versión revisada a todos los proveedores certificados y con licencia. La versión inglesa revisada se puede encontrar en el sitio de red de DCCEL en: <http://www1.dshs.wa.gov/esa/dccel/publications.shtml#22-877>.

Agradecemos a todos por su participación en este proyecto. Seguiremos trabajando sobre los comentarios y las sugerencias en los próximos meses. Cuando esté concluido, se publicará un documento con comentarios y respuestas para los proveedores y otras partes interesadas del ámbito del cuidado de niños.

Atentamente,


Rachael Langer, Directora
Division of Child Care and Early Learning

Documento adjunto

cc: John Clayton